

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1. Tinjauan Pelayanan

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas.

Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan memiliki tiga makna yaitu cara melayani, memberikan pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan / balasan, memberikan pelayanan sehubungan dengan jual beli/jasa.

Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010 : 2) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Moenir dalam Ruswati (2013 : 5) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Koetler dalam Sinambela (2014 : 4) dalam bukunya yang berjudul Revormasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi mengatakan bahwa : Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Koetler (2012 : 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Dengan demikian, dari beberapa definisi para ahli tentang pelayanan penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kinerja yang dilakukan perorangan, organisasi swasta maupun instansi pemerintah kepada pihak lain untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada

masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Ruswanti (2005 : 41) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

- a) *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas, jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
- b) *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c) *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

2.1.2. Tinjauan Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *Public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Public yang mempunyai arti umum adalah *public service* yang berarti pelayanan umum, *public* yang mempunyai arti masyarakat adalah *public relation* yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan public yang mempunyai arti negara adalah *public authorities* yang berarti kewenangan negara (Djamaludi, 1999 : 47).

Menurut Labib (2007 : 3) publik adalah sejumlah orang yang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Sejumlah orang tersebut tidak kenal satu sama lain, tetapi 13 sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah.

Menurut Sinambela (2011 : 5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan, tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Sugandi (2011 : 5) kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari Bahasa Inggris “*public*”, Bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa public ini diidentifikasi dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditunjukkan pada keseluruhan rakyat.

Pendapat-pendapat ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah sejumlah orang yang memiliki atau mempunyai kepentingan bersama terhadap permasalahan tertentu dan mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik dan dalam hal ini public sangar erat hubungannya dengan masyarakat.

2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public sevice*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut diperguankan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar.

Pelayanan publik di butuhkan masyarakat guna menunjang kebutuhannya, karena pada dasarnya masyarakat emembutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2004 publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public segala upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Banyak yang mengemukakan definisi dari pelayanan publik, yaitu :

Menurut Rasyid (1998 : 69) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Sinambela (2010 : 128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkannya menurut Lewis dan Gilman (2005 : 22) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa penulisan publik adalah seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang ataupun jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima kriteria pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan E-KTP pada Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon.

2.1.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu :

- a) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengawasan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Kelompok pelayanan jasa yaitu yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya

pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

E-KTP sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik kelompok administratif, dikarenakan dalam pelaksanaan pembuatannya termasuk ke dalam kriteria SOP administratif :

1. Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.
2. Berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

2.1.5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik sendiri menurut Hardiyansyah (2011 : 36-37), sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Sarana dan prasarana

e) Kompetisi Petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realitas untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga menjadi berikut :

- 
1. Dasar hukum
 2. Persyaratan
 3. Prosedur pelayanan
 4. Waktu pelayanan
 5. Biaya pelayanan
 6. Produk pelayanan
 7. Sarana dan prasarana
 8. Kompetisi petugas pelayanan
 9. Pengawasan *intern*
 10. Pengawasan *extern*
 11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 12. Jaminan pelayanan

2.1.6. Asas – asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pelayanannya harus memperhatikan asas pelayanan public karena pelayanan publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa.

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah sebagai berikut :

- a) Transparansi, bersifat terbuka mmudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkandan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undngan.
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dnegan prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Kesamaan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban, pemberi dan

penerima pelayanan public harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- 
- a) Kepentingan umum
 - b) Kepastian hukum
 - c) Kesamaan hak
 - d) Keseimbangan hak dan kewajiban
 - e) Keprofesionalan
 - f) Partisipatif
 - g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
 - h) Keterbukaan
 - i) Akuntabilitas
 - j) Ketepatan waktu dan
 - k) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.1.7. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/Pemerintah maupun lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, seperti badan usaha/hukum, yang diberikan wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada sepuluh prinsip yang diatur dalam

Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik kesepuluh prinsip tersebut adalah :

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan Prasarana Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

- 8) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Sesuai dengan amanat Undang – undang No 22 Tahun 1999 yang kemudian di ubah menjadi Undang – undnag Nomor 32 Tahun 2004, Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dengan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Menurut Rasyid dalam Subihaiani (2017 : 212) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang di pesepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan (*expected value*) Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (Hardiyansyah 2011 : 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata

oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (jaminan) : jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan

5. *Emphaty* (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikator adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohonan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolog (2010 : 221), semakin baik pemerintahan dan kualitas dan kualitas pelayanan yang di berikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Schanaars dalam pasolog (2010 : 221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pengan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalita pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang ke semuanya menguntungkan perusahaan.

Sedangkan menurut Westbrook & Reilly (Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Gaspers (Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yang tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2.3.1. Ciri-ciri Konsumen/Masyarakat yang puas

Koetler, (2000) menyatakan ciri-ciri (masyarakat) yang merasa puas sebagai berikut :

- a. Loyal terhadap produk (Konsumen (masyarakat) yang cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama).
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang memberikan efek positif yaitu rekomendasi kepada kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan).

- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain (ketika membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama)

Menurut Sinambela (2010 : 6), secara teoritis tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu sendiri di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tjiptono (2005 : 61) menyebutkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang konsumen (masyarakat). Di karenakan yang merasakan jasa layanan adalah masyarakat, sehingga masyarakatlah yang menilai kualitas pelayanan itu sendiri. Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang sesungguhnya terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

2.3.2. Elemen Kepuasan Konsumen

Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu :

1. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. *Performance*

Pengalam konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

4. *Confirmation/disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi apabila harapan sesuai dengan kinerja actual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja actual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

2.3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan public dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki indicator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terdiri dari 9 (Sembilan) unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik. Kesembilan indikator tersebut adalah :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, e-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan Kabupaten/Kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementrian dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 Kecamatan dan 197

Kabupaten/Kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 Kabupaten/Kota lainnya di Indonesia.

Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhirtahun 210 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya. Menurut UU No. 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana”.

2.4.1. Fungsi E-KTP

Fungsi dan keunggulan e-KTP yang telah diragkum berdasar UU No.24 Tahun 2013 adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai identitas jati diri
- 2) Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, rekening Bank, dan sebagainya.
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.
- 4) Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

2.4.2 Keunggulan E-KTP

- 1) Identitas jati diri tunggal.
- 2) Tidak dapat dipalsukan.

- 3) Tidak dapat digandakan
- 4) Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting).

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib e-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukan datanya dalam chip hanya dua jari yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentifikasi untuk e-KTP karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut :

- a. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
- b. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
- c. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Struktur e-KTP terdiri dari Sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam diantara plastic putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antenna didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada ditangan orang yang benar atau tidak.

Kartu Tanda Penduduk merupakan tanda identitas resmi seseorang secara lengkap dan tertulis dikeluarkan oleh pejabat/dinas yang

berwenang berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 angka (14) memberikan pengertian Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian KTP yang saya kutip melalui (www.wikipedia.com) Kartu Tanda Penduduk adalah nama resmi kartu tanda identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun ke atas. KTP berlaku selama 5 tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang berusia 60 tahun keatas mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Menurut peraturan menteri dalam negeri nomor 35 A tahun 2005 tentang perubahan atas keputusan menteri dalam negeri Nomor 94 tahun 2003 tentang spesifikasi, pengadaan dan pengendalian blangko kartu keluarga, kartu tanda penduduk, buku register akta dan kutipan akta catatan sipil bahwa spesifikasi blangko kartu tanda penduduk sebagaimana di maksud dalam pasal 2.

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di atur pada:

- a) Pasal 63 ayat 1 : Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b) Pasal 63 ayat 2 : orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c) Pasal 63 ayat 3 : KTP sebagaimana yang dimaksud ayat 1 dan 2 berlaku secara nasional.
- d) Pasal 63 ayat 4 : Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.
- e) Pasal 63 ayat : penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawa pada saat bepergian.
- f) Pasal 63 ayat 5 : penduduk sebagai mana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 hanya diperbolehkan memiliki satu KTP.

Melalui peraturan yang sama, yakni UU nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, bahwa ketentuan isi dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) berisikan sebagai berikut :

- a) Pasal 64 ayat 1 : KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK,

Nama, Tempat tinggal, Alamat, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Pas photo, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai yang menandatangani.

- b) Pasal 64 ayat 2 : keterangan tentang agama sebagaimana di maksud pada ayat 1 bagi penduduk yang agamanya belum di akui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi dilayani dan dicatat dalam data base kependudukan.
- c) Pasal 64 ayat 3 : dalam KTP sebagaimana dimaksud pada ayat 1 disediakan ruang untuk memuat kode pengaman dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting.
- d) Pasal 64 ayat 4
 - a. Untuk warga Negara Indonesia berlaku selama 5 tahun.
 - b. Untuk warga asing tinggal tetap disesuaikan dengan masa berlaku izin tempat tinggal.
- e) Pasal 64 ayat 5 : Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi KTP yang berlaku seumur hidup.

Adapun untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk, diperlukan persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Kartu Keluarga
3. KTP lama bagi yang memperpanjang KTP
4. Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)

Dalam pelayanan KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang ditetapkan aparat pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparat yang bertugas sangat ramah kepada masyarakat yang memerlukan batuan.

